

Dell ProSupport Suite für PCs

Was Sie von erstklassigem Support erwarten sollten:

	Basic Hardware Service	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
Technischer Support nach Ihren Wünschen (Telefon oder Chat)	Geschäftszeiten	Telefonisch rund um die Uhr	Telefonisch rund um die Uhr	Telefonisch rund um die Uhr
Hardware-Reparatur zur Reduzierung von Produktivitätsausfällen	Unterschiedlich	Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag ¹	Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag ¹	Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag ¹
Direkter Zugang zu regionalen ProSupport-Experten zur Behebung von Hardware- und Softwareproblemen ²		●	Bevorzugter Zugang	●
Überwachung in der Befehlszentrale für pünktliche Lieferung von Teilen und Bereitstellung von Arbeitskräften		●	●	●
Service Account Manager für designtes Account-Reporting und -Planung ⁶			●	●
Aufbewahrung von Festplatten nach dem Austausch ⁵ zur Sicherung des Datenschutzes			●	Optional
Reparatur oder Austausch bei Unfallschäden ⁴			●	Optional

Das ist noch nicht alles. Dell bietet weitere Unterstützung:

TechDirect ist Ihr Online-Portal zur Verbindung³ und Verwaltung Ihrer Dell-Geräte:	●	●	●	●
• Selfservice-Fallmanagement und Ersatzteilversand	●	●	●	●
• Schnelle Analyse des Zustands, der Anwendungserfahrung und der Sicherheitswerte		●	●	●
• Proaktive Problemlösung mit automatischer Erkennung, Fallerstellung und Unterstützung		●	●	●
• Auslastungsmetriken decken Performanceprobleme und Trends auf		●	●	●
• Vorausschauende Erkennung und Behebung von Problemen, bevor Fehler für Unterbrechungen sorgen			●	●
• Automatische Erstellung und Bereitstellung von benutzerdefinierten Katalogen für Dell BIOS, Treiber, Firmware und Anwendungen für nahtlose Remote-Updates			●	●
• Definition von Remote-Korrektur-Workflows mithilfe von benutzerdefinierten Regeln			●	●

¹ Die Verfügbarkeit vor Ort variiert je nach Land und Service. Vor-Ort-Service nach Remotediagnose. ² Softwaresupport mit Kooperations-/Drittanbieter-Support. ³ SupportAssist ist nicht für auf Linux, Windows RT, Android, Ubuntu oder Chrome basierende Produkte verfügbar. SupportAssist alarmiert Dell proaktiv und erkennt automatisch folgende Veränderungen: Betriebssystemprobleme, Softwareupdates, Treiberaktualisierungen und -patches, Malware, virusinfizierte Dateien, Fehler von Festplatten, Akkus, Speichern, Innenkabeln, Temperatursensoren, Kühlkörpern, Lüftern, Solid-State-Laufwerken und Grafikkarten. Vorausschauende Analysen zur Fehlerbehebung gelten für Festplatten, Solid-State-Laufwerke, Akkus und Lüfter. ⁴ Diebstahl, Verlust und Schäden aufgrund von Feuer, Überschwemmungen, anderen Naturgewalten oder mutwilliger Zerstörung sind vom Accidental Damage Service ausgeschlossen. Der Kunde muss die beschädigte Einheit zurücksenden. Pro Vertragsjahr ist nur 1 qualifizierter Vorfall zulässig. ⁵ Die Festplattenaufbewahrung ist nicht für Modelle mit gelöteten Festplatten, Chromebook- oder Venue-Tablets, mit Ausnahme des Venue 11 Pro, verfügbar. ⁶ Verfügbar für ProSupport Plus-Kunden mit 500 oder mehr ProSupport Plus-Systemen. ⁷ Kunden müssen sich verpflichten, innerhalb von 12 Monaten 1.000 Dell Client-Ressourcen mit ProSupport Flex zu erwerben.